

News Release

報道関係者各位
プレスリリース

2023年07月11日

一般社団法人サポートデジタル協会

【7月25日(火)イベント告知】ChatGPTブーム後に生き残る

「真の顧客サポートとは？」

～サポートデジタル協会がSupport DX Summit特別版「LLM Conference」を開催～

顧客サポートのデジタル化を推進する、一般社団法人サポートデジタル協会(以下、SDI)は、急速な大規模言語モデル(以下、LLM)の成長に伴い、変動する顧客サポートの新時代を見据えたカンファレンス「Support DX Summit 2023 ～LLM Conference～」を、2023年7月25日(火)に開催いたします。本カンファレンスでは、主導権を握るのは「ChatGPTか、和製LLMか? サポート現場の本音を徹底討論」をテーマに業界のキーマンがディスカッションいたします。



■開催の背景

OpenAI社がこの世に送り出した対話型AIである“ChatGPT”により、カスタマーサポートは大きく変革するだろうと予想される業界の1つです。大規模言語モデルに対して期待が募る一方で、セキュリティ・運用コストなどのリスクを抱えているのも事実です。この激動の時代に、どのようにしてこの先進技術と向き合い、改善を重ねていくべきか。ChatGPTをはじめとした生成AIの活用をブームで終わらせることなく、カスタマーサポート業界が更なる一步を踏み出すために、ツールベンダー、事業会社、業界の有識者が集い、実例の検証と共に「カスタマーサポートの新時代の最適解を探る」イベントを開催する運びとなりました。

■カンファレンス概要

"サポートの「あたらしい」はここからはじまる。"をコンセプトに2021年から開催しているSupport DX Summitは、今年で3回目を迎えました。今回は急速に普及しているChatGPTを始めとしたLLMに着目し、大きく変わるであろうカスタマーサポート現場や業務を見据え、過去2回のアワード形式とは異なるカンファレンス形式での開催をいたします。

■当日のプログラム

基調講演「LLMがカスタマーサポートに与えるインパクト」

<スピーカー>

ワークスモバイルジャパン株式会社 執行役員

CLOVA統括本部 本部長

砂金 信一郎 氏

パネルセッション

Session 1: 生成AIで変わるコンタクトセンター業務

<パネリスト>

りらいあコミュニケーションズ株式会社

DX戦略本部長 本岡 晃彦 氏

株式会社ベネッセコーポレーション 校外学習カンパニー マーケティング開発本部

副本部長 境 和輝 氏

株式会社NeoContact 代表取締役 出水 啓一朗 氏

<モデレーター>

SDI理事/プライムフォース株式会社 代表取締役 澤田 哲理

Session2: ツールベンダーの事業に与える影響を議論する

<パネリスト>

SDI理事/カラクリ株式会社 代表取締役 小田 志門

株式会社アドバンス・メディア 取締役 大柳 伸也 氏

SDI理事/モビルス株式会社 代表取締役社長 石井 智宏(モデレーター兼務)

Session3: 生成AIのセンター活用における実務 이슈ー

<パネリスト>

株式会社JR西日本カスタマーリレーションズ 取締役 岩崎隆利氏

SDI理事/株式会社AI Shift 代表取締役社長 米山 結人

飯塚 純也 氏

<モデレーター>

SDI代表理事 向川 啓太

■開催概要

開催日時: 2023年7月25日(火) 15:00~18:00

会場: Abema Towers(アベマタワーズ) セミナールーム

〒150-0042 東京都渋谷区宇田川町40番1号 Abema Towers

定員: 200名

※定員を超した場合は立ち見または申し込み終了とさせていただきます。

イベントURL: <https://www.dx-initiative.jp/sdxs2023>

■お申し込み方法

イベントサイトURLから「参加申込み」ボタン押下または以下のお申し込みフォームより、必要情報をご入力ください。

お申し込みフォーム: <https://www.dx-initiative.jp/apply-sdxs-2023>

■代表理事コメント(SDI代表理事: 向川 啓太)

ChatGPTの登場以来、生成AIに関するニュースや技術情報が日々アップデートされ、やや食傷気味になっている頃ではないでしょうか。とはいえ、カスタマーサポートの現場を変革するにあたり、この技術を活用しない手はありません。自社への最適解は、それぞれが考える必要がありますが、業界全体の方向感や温度感を感じられる場として本イベントを企画いたしました。リアルな交流イベントとしてもぜひご活用ください。

【本リリースに関する問い合わせ先】

Webサイトのお問い合わせフォームよりご連絡ください。

<https://dx-initiative.jp/>